



**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE MANEJO DEL
INVENTARIO DE CERTIFICADOS DE ADUANAS FAST TERMINAL
S.A.S**

YAMILENDI ORTIZ TACHE

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
SANTA MARTA D.T.C.H
2018**

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE MANEJO DEL
INVENTARIO DE CERTIFICADOS DE ADUANAS FAST TERMINAL
S.A.S**

YAMILENDI ORTIZ TACHE

**TRABAJO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL
TÍTULO DE PROFESIONAL EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**TUTOR: LUIS ALBERTO SANCHEZ GARCIA
PROFESIONAL EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS
PROGRAMA NEGOCIOS INTERNACIONALES
SANTA MARTA D. T. C. H.
2018**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	7
1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL ESCENARIO DE PRÁCTICAS	9
1.2 FAST TERMINAL S.A.S	9
1.1.1 UBICACIÓN ESTRATÉGICA	11
1.1.2 SERVICIOS	12
1.1.3 MISIÓN	15
1.1.4 VISIÓN	15
1.2 FAST TERMINAL ENVIGADO S.A.S	15
1.2.1 DESCRIPCIONES DEL ÁREA	17
1.2.2 SERVICIOS	17
1.2.3 ORGANIGRAMA	18
1.2.4 ÁREA DE LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN DE VEHÍCULOS:	19
1.2.5 CARACTERIZACIÓN DE LA FUERZA DE TRABAJO:	19
2. DIAGNOSTICO	20
3. OBJETIVOS	22
3.1 OBJETIVO GENERAL:	22
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	22
4. REFERENTES TEORICOS	23
4.1 LOGÍSTICA:	23
4.2 OPERADOR LOGÍSTICO	26
4.3 TERMINALES PORTUARIAS	27
4.4 OPERACIONES DE TRANSPORTE TERRESTRE	28
4.5 LOGÍSTICA INTERNACIONAL	29
4.6 ALMACENAMIENTO	30

5. PROPUESTA.....	32
6. PLAN DE ACCION	33
7. ACTIVIDADES REALIZADAS.....	36
7.1 ACTIVIDADES PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN:.....	36
7.2 ACTIVIDADES ASIGNADAS AL CARGO:.....	39
8. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS CRÍTICO DE RESULTADOS.....	41
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
10. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS	45
11. ANEXOS	46

LISTA DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1 FAST TERMINAL	10
ILUSTRACIÓN 2 GEOESTRATEGIA FAST TERMINAL.....	12
ILUSTRACIÓN 3 FAST TERMINAL ENVIGADO	16
ILUSTRACIÓN 4 ORGANIGRAMA FAST TERMINAL ENVIGADO.....	19
ILUSTRACIÓN 5 DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO ACTUAL	36
ILUSTRACIÓN 6 DIAGRAMA DE FLUJO INCORPORANDO LA PROPUESTA.....	37
ILUSTRACIÓN 7 CARGA DE FICHERO CIAS.....	38
ILUSTRACIÓN 8 DASHBOARD DE CONTROL DE CIAS	38
ILUSTRACIÓN 9 TABLERO DE CONTROL DE CIAS.....	39

LISTA DE TABLAS

TABLA 1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	34
--	----

INTRODUCCION

A inicios del año 2018 se desarrolló la práctica profesional como estudiante de Negocios Internacionales en la empresa Fast Terminal Envigado S.A.S, práctica que tuvo lugar en el área de distribución de vehículos fabricados por Sofasa Renault y sus respectivos certificados de aduanas, en el cargo de Auxiliar documental.

Fast Terminal S.A.S es el Operador Logístico Nacional de vehículos Renault en todo el territorio colombiano, manejando alrededor de 80.000 vehículos por año, está a cargo de toda la administración del inventario y el servicio de distribución de vehículos Renault a concesionarios tanto en el territorio Colombiano como en el exterior.

La oportunidad de haber realizado las prácticas profesionales en esta empresa permitió experimentar el enfoque de logística y comercio exterior visto durante la carrera, lo cual afianzo a su vez diferentes habilidades a nivel profesional y personal; además, permitió conocer de cerca el proceso interno de logística y distribución, así como la dinámica laboral de la compañía.

Por otra parte, durante la realización de las prácticas se desarrolló este trabajo de grado, el cual consistió en mejorar el proceso de manejo del inventario de los certificados de aduanas emitidos por el Departamento de Comercio exterior de Sofasa Renault y entregados a Fast Terminal para su respectiva distribución, a su vez se detallan las actividades que fueron asignadas al cargo de Auxiliar documental las cuales contribuyeron a la formación como profesional.

1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL ESCENARIO DE PRÁCTICAS

1.2 Fast Terminal S.A.S

Fast terminal (FTE) es un integrador logístico especializado en centros de distribución logística de vehículos, incluyendo terminales portuarias, fábricas de autos y zonas francas. (Fast terminal)

Fuente: <http://www.fast-terminal.com>

A lo largo de la cadena de suministro de alistamiento y procesamiento para la industria

automotriz,

de camiones

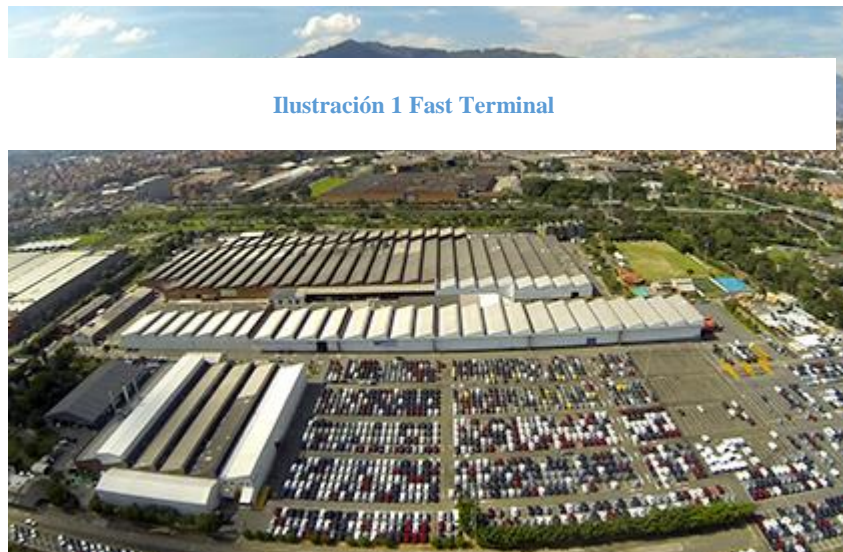


Ilustración 1 Fast Terminal

y de equipo pesado. Fast Terminal integra estos nodos logísticos fundamentados en la experiencia, calidad en la ejecución de procesos y tecnología de punta.

Fast Terminal conjuga el talento humano, financiero y tecnológico a fin de lograr un crecimiento responsable y sostenido de largo plazo; de esta manera garantizamos la excelencia operativa, la cero tolerancia a los daños y excepciones, al igual que mayor productividad en procesos y un alto rendimiento del presupuesto de su cadena de suministro.

Fast Terminal cuenta con un sistema propio llamado SGT (sistema de gestión de terminales), el cual es una herramienta de operación que reduce tiempos, minimiza errores y permite al cliente monitorear constantemente a través de un portal dedicado, esta plataforma permite una trazabilidad total de la carga hasta su entrega final en tiempo real, se alimenta a través de handsets en sistema Android que interactúan en línea, reflejan en el sistema central los diferentes cambios de status y posiciones geográficas de las unidades con soporte fotográfico.

1.1.1 Ubicación estratégica

Cada una de las instalaciones FAST TERMINAL se encuentra situada en puntos geográficos que han sido seleccionados estratégicamente, es por eso que son capaces de ofrecer un servicio más eficiente y cualificado:

- Bogotá
- Caldas
- Envigado
- Puerto de Buenaventura
- Puerto de Santa Marta
- Zona Franca Santa Marta

- Santo Domingo



Ilustración 2 Geoestrategia Fast Terminal

Fuente: <http://www.fast-terminal.com>

1.1.2 Servicios

Fast Terminal, como operador logístico, presta a sus clientes los siguientes servicios:

- Logística de vehículos:

Fast terminal entiende la importancia que juega la logística. Es por esto que en el proceso de venta de los clientes integran sus servicios en la cadena de suministro de los fabricantes de autos, camiones y maquinaria para que sus operaciones tengan el máximo control, eficacia y rentabilidad.

Para compañías de leasing, alquiler de autos y subastas, ofrecen la relocalización de inventario.

- Inspección de unidades:

Fast Terminal utiliza la última tecnología para garantizar un óptimo control. Se realizan exhaustivas inspecciones para fabricantes de autos, terminales portuarias o de tren, gestores de flotas, compañías de renta de autos, agencias de venta y subastas.

FTE ha diseñado el sistema de inspecciones más eficaz del mercado: combina un protocolo de interacción en cada unidad con un software creado 'in house' para dar soporte a dichas inspecciones. Se trata del SGT (Sistema de Gestión de Terminales). Mediante la utilización de terminales móviles, facilita el registro y reporte fotográfico, en tiempo real. Cada cliente puede medir la gravedad de la incidencia, así como definir la responsabilidad en la misma.

El SGT cuenta con un portal para el cliente, donde puede acceder a estadísticas de daños, para así realizar las rectificaciones oportunas.

- Centro de procesamiento de vehículos:

Fast Terminal ofrece una variedad de servicios en cada uno de sus centros para satisfacer las necesidades de los clientes:

- Recepción y etiquetado
- Inspección
- Almacenaje y rastreo
- Ensamble mecánico
- Plastificado protector
- Servicios de pintura
- Accesorización.
- Lavado y tratamiento anticorrosivo
- Mantenimiento

- Terminales portuarias:

Fast Terminal cuenta con una red de terminales “roro” en puertos de Estados Unidos y Centro América. En estas instalaciones, se atiende el inventario de unidades tanto nuevas como usadas (autos, camiones y maquinaria pesada), bajo los parámetros marcados por los clientes, ofreciendo:

- Inspección pre-entrega
- Realización de campañas de revisión
- Colocación de termoencogible (autowrap)
- Aplicación de antioxidante
- Gestión de inventario
- Gestión de daños

- Inspección de calidad

1.1.3 Misión

FAST TERMINAL SAS tiene como misión brindar servicios de operación logística en la industria automotriz, integrando los procesos de alistamiento, procesamiento y almacenamiento de vehículos, basados en la experiencia, calidad y tecnología que conjugadas con nuestro talento humano y financiero nos permiten el aseguramiento de la calidad, la excelencia operativa, y un alto rendimiento del presupuesto en las cadenas de suministro de nuestros clientes.

1.1.4 Visión

En el 2021 FAST TERMINAL SAS será el operador logístico líder del sector automotriz, reconocido por sus altos estándares de calidad, la mejora continua, y tecnología en el procesamiento de la información permitiendo la integración con el cliente y los proveedores.

1.2 Fast Terminal Envigado S.A.S

Fundada en el año 2014 y ubicada en la ciudad de Envigado, Antioquia. Fast Terminal Envigado es el Operador Logístico Nacional para todo el territorio colombiano, manejando alrededor de 80.000 vehículos por año.



Ilustración 3 Fast Terminal Envigado

Fuente: <http://www.fast-terminal.com>

Fast Terminal Envigado está a cargo de toda la administración del inventario y el servicio de distribución a concesionarios tanto en territorio colombiano como en el exterior.

FTE solo trabaja con trabajadores altamente calificados en todas las etapas del proceso, cuenta con un sistema avanzado y de última generación en línea para rastrear todo los momentos de la operación desde la recepción del vehículo al final de la línea de montaje o en un Puerto

Colombiano hasta el destino final en un concesionario o puerto, cumpliendo con las normas de SOFASA y las exigencias de calidad.

El gran desempeño de esta operación, además del compromiso de ser socio estratégico de SOFASA ubicó a FTE como Bench Regional Sudamericano, obteniendo un 97,2% en el MIQ Audit (Manual de Instrucción de Calidad) de las Normas de Operación Renault Worldwide en 2014 Y el 97,6% en la última convocatoria en 2015.

1.2.1 Descripciones del área

Fast Terminal Envigado está comprendido por 3,5 hectáreas, con un terreno totalmente pavimentado, vigilado, iluminado, y encercado, con seguridad 24/7/365 y sistema CCTV, además de acceso restringido, apoyado por vigilancia privada.

1.2.2 Servicios

Fast Terminal Envigado ofrece una variedad de servicios especializados como:

- Recepción del vehículo; método flash aves, estándar internacional para inspecciones de vehículos (registro de fotos de inspección en línea)
- Gestionar la carga disponible para las compañías portadoras a través del portal web de la compañía coordinación del transporte hasta el destino final
- Gestión visual (indicadores claves de rendimiento ajustados a las necesidades de los clientes)
- Portal dealer (portal web para los distribuidores finales para rastrear y solicitar servicios sobre sus unidades)

- Control de calidad y gestión de conformidad con las normas del cliente
- Gestión de picking
- PDI (inspección previa a la entrega)
- Almacenamiento y localización gps de autos
- Lavado de vehículos
- Cambio y lectura de batería
- Alistamiento estético
- Improntas de motor y chasis
- Taller mecánico
- Taller de pintura

1.2.3 Organigrama

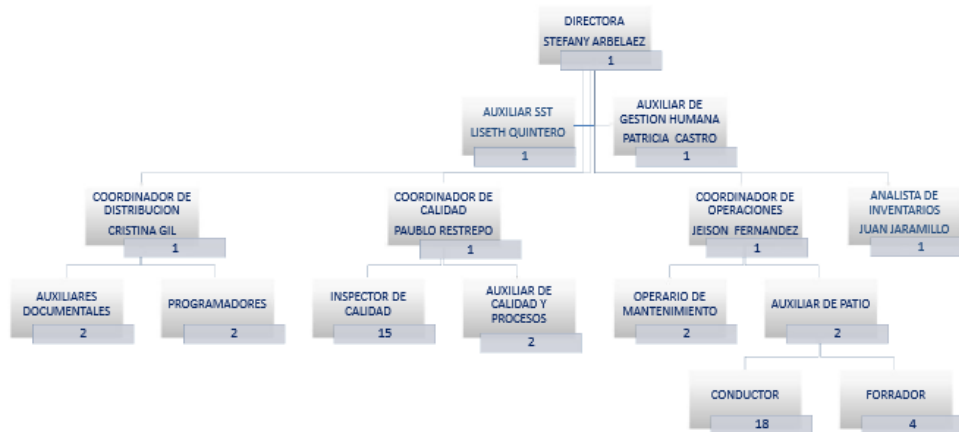


Ilustración 4 Organigrama Fast Terminal Envigado

Fuente: <http://www.fast-terminal.com>

1.2.4 Área de logística y distribución de vehículos:

Dependencia en la cual se desarrollaron las prácticas profesionales

- **Cargo:** Auxiliar documental

1.2.5 Caracterización de la fuerza de trabajo:

A la fecha Fast Terminal Envigado S.A.S cuenta con 48 empleados, 3 aprendices (practicantes).

2. DIAGNOSTICO

Dentro de las funciones del cargo de Auxiliar documental se encuentra la recepción, almacenamiento y envío de Certificados Individuales de Aduanas (CIAs), emitidos por el Departamento de Comercio Exterior (COMEX), hacia el destino final de los vehículos que son despachados desde los diferentes CEDI. Por lo cual, se cuenta con un inventario en Excel para el registro del almacenamiento y envío de los mismos.

Sin embargo, durante el proceso del registro de los certificados de aduanas en el inventario de forma manual ocasionalmente ocurren errores. Por un lado, el hecho de tener tantos certificados en custodia y por la masiva entrega diaria de los mismos, el inventario se ha convertido en un archivo muy pesado, lo que genera que Microsoft Excel no pueda trabajar de una forma eficiente, tarde más tiempo de lo normal en ejecutar sus funciones y en ocasiones se reinicie automáticamente, lo cual impide que se guarden los cambios realizados y se pierda la información registrada durante el día. Además, no se tiene una información unificada del inventario de certificados de aduanas debido a que para darle solución a lo mencionado anteriormente, se ha tenido que recurrir a la separación del inventario en varios archivos de Excel diferentes.

Por otro lado, al ser un proceso que se realiza de forma manual presenta un margen de error en el ingreso de datos, lo cual puede ocasionar inconsistencias en el registro de la información de los certificados de aduanas que son enviados a su destino final.

Esta falencia identificada dentro de las funciones a realizar en el cargo asignado será desarrollada durante el periodo de las prácticas profesionales debido a que es fundamental contar con herramientas adecuadas que permitan el óptimo funcionamiento de los procesos que lleva a cabo la empresa.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general:

Diseñar propuesta de mejoramiento para el registro del inventario de certificados de aduanas entregados a Fast Terminal en el Sistema de gestión de terminales (SGT) .

3.2 Objetivos específicos:

- Organizar de una forma más eficiente la información del estado de los Certificados de Aduanas en custodia de Fast Terminal.
- Facilitar el ingreso diario de los certificados entregados por Comex a la base de datos de la compañía.
- Proporcionar un mejor control de los certificados enviados con el vehículo durante el día.

4. REFERENTES TEORICOS

4.1 Logística:

Logística es la función de la empresa encargada de llevar el producto correcto, al lugar correcto, en las condiciones de cantidad y calidad correctas, en el momento correcto y con los costes mínimos.

Con relación al campo de la Producción, la Logística trata de aplicar estos principios a la transformación de los productos y de aportar los medios para conseguirlo. Producción es la transformación, no necesariamente física, sino económica de unos recursos –materias primas, capital, trabajo, gerencia, ideas, etc–en otros –productos finales– con distinto valor. (Andino)

La parte de la gerencia de la cadena de suministro que planifica, implementa y controla los flujos de distribución –ya sea hacia el cliente o hacia el proveedor- para que sean eficientes y eficaces, así como el almacenamiento de productos, los servicios y la información relacionada entre el punto de partida y el punto de consumo, todo esto a fin de responder a las exigencias de los clientes. La gerencia logística cumple con una función integrada que coordina y optimiza todas las actividades logísticas, y que también integra las actividades logísticas en otras funciones, como es el caso del mercadeo, las ventas, la fabricación, las finanzas y la tecnología de la información. (Snow, 2011)

Un operador logístico es aquella empresa que por encargo de su cliente diseña los procesos de una o varias fases de su cadena de suministro (aprovisionamiento, transporte, almacenaje, distribución e incluso, ciertas actividades del proceso productivo), organiza, gestiona y controla dichas operaciones utilizando para ello infraestructuras físicas, tecnología y sistemas de información, propios o ajenos, independientemente de que presten o no los servicios con medios propios o subcontratados. En este sentido, el operador logístico responde directamente ante su cliente de los bienes y de los servicios adicionales acordados en relación con éstos y es su interlocutor directo. (Calderon, 2011)

En la actualidad es conveniente plantear las actividades empresariales analizando sus relaciones con el sistema logístico de la empresa, que se ha convertido en uno de los pilares básicos de su organización.

Anteriormente la logística era solamente, tener el producto justo, en el sitio justo, en el tiempo oportuno, al menor costo posible, actualmente éstas actividades aparentemente sencillas ha sido redefinidas y ahora son todo un proceso. Hoy en día la logística es un asunto tan importante que las empresas crean áreas específicas para su tratamiento.

Existe gran cantidad de definiciones sobre la Logística. En el plano de los grandes conceptos, podríamos decir que es una ciencia que estudia la organización de cualquier actividad de forma que su resultado sea óptimo. En el de las realidades prácticas y debido a su origen militar podemos definirla como la organización de las actividades de aprovisionamiento de materias primas, productos semielaborados y componentes desde las fuentes de suministro de materias primas a los centros de producción y de estos, ya transformadas por el proceso productivo, a las plataformas o almacenes de distribución de forma que lleguen al mercado en perfectas

condiciones y con un coste mínimo. Por tanto, la logística busca gerenciar estratégicamente la adquisición, el movimiento, el almacenamiento de productos y el control de inventarios, así como todo el flujo de información asociado, a través de los cuales la organización y su canal de distribución se encauzan de modo tal que la rentabilidad presente y futura de la empresa es maximizada en términos de costos y efectividad.

La logística determina y coordina en forma óptima el producto correcto, el cliente correcto, el lugar correcto y el tiempo correcto.

Es en definitiva una ciencia que estudia la organización de todas aquellas actividades que componen la “CADENA LOGÍSTICA”. Los eslabones básicos que componen la cadena logística son:

- ☐ Aprovisionamiento de Materias primas
- ☐ Almacenaje y Manipulación
- ☐ Distribución

Por tanto, la red o cadena logística de una empresa está formada por:

- ☐ Proveedores
- ☐ Centros de producción
- ☐ Almacenes o plataformas
- ☐ Clientes

Para racionalizar las actividades de aprovisionamiento, producción y distribución, ha aparecido un nuevo tipo de empresa dedicada a la prestación de servicios logísticos, que se conoce como operador logístico. (Molins, 2011)

4.2 Operador logístico

La función fundamental de un operador logístico de transporte (OLT) es “gestionar servicios de transporte de mercancías” para realizarlos prioritariamente con sus propios vehículos o en régimen de cooperación empresarial, y ejecutándolos en las condiciones contratadas, programándolos en circuitos cerrados y utilizando los medios, el itinerario, la combinación intermodal que considere más convenientes para atender las órdenes del cargador con los máximos niveles de calidad, puntualidad, seguridad y dentro del precio concertado contribuyendo a mejorar la competitividad en los mercados de destino de las mercancías transportadas.

Se trata de una empresa de cooperación de microempresas y pymes del transporte de mercancías con vehículos pesados o ligeros, que ejerce una actividad complementaria en el sector del transporte, pero que es fundamental para la modernización y la mejora de la calidad, seguridad y la competitividad mediante la incorporación de las innovaciones tecnológicas permanente en los medios de transporte y carga y en la gestión de las empresas de transporte integradas (...)

Además, el OLT debe contribuir a dicha modernización poniendo a disposición del funcionamiento del sistema logístico, de un Sistema Telemático Integral del Transporte que facilite la gestión de los vehículos y las flotas, y de las mercancías transportadas, para ello debe posibilitar la permanente localización y la comunicación bidireccional escrita o verbal durante la ejecución del transporte. (Jaldon, 1997)

4.3 Terminales Portuarias

Las terminales portuarias son unidades operativas de un puerto habilitadas para proporcionar intercambio modal y servicios portuarios; incluye la infraestructura, las áreas de depósito transitorio y las vías internas del transporte.

Los elementos característicos a tener en cuenta en una terminal son principalmente los siguientes:

- Longitud y características de la línea de atraque, adecuadas para recibir los diferentes tipos

De buques a servir por la terminal.

- Instalaciones de atraque de buque ro-ro, en su caso.

- Zonas de almacenamiento cubierto, abierto o cerrado, para carga fraccionada y

Consolidación/rotura de cargas inutilizadas, dotadas de sus correspondientes sistemas de

Recepción y expedición de las cargas.

- Zonas de depósito descubierto para contenedores, refrigerados, cargas rodantes y carga

Fraccionada que admita estancia a la intemperie.

- Zona de operaciones destinada a depósito provisional y clasificación de cargas.

- Zona de recepción y entrega de cargas entre modos de transporte horizontal de la terminal.

- Zona de control de entrada y salida de la terminal.
- Zona de aparcamiento de vehículos de transporte por carretera.
- Zonas destinadas a servicios complementarios o auxiliares: oficinas, talleres, pesaje...
- Zona segregada para mercancías peligrosas. (Sara Fernandez, 2014)

4.4 Operaciones de transporte terrestre

Es el desplazamiento de una única clase de mercancía desde un lugar de origen, en el que se carga la mercancía, a uno de destino, en el que se descarga. Según esta definición, el desplazamiento en el mismo vehículo de dos clases diferentes de mercancías se considera dos operaciones de transporte distintas, siendo sólo uno el desplazamiento realizado por el vehículo.

Asimismo, cada carga o descarga parcial de mercancía supone el inicio o el final, respectivamente, de una operación de transporte. Así pues, los resultados que se ofrecen se refieren a los desplazamientos de mercancías, que no necesariamente coinciden con los desplazamientos de los vehículos. También se incluyen las denominadas “operaciones en vacío”, es decir, los desplazamientos realizados sin mercancías entre un lugar de descarga y otro de carga (Instituto Vasco de Estadística)

4.5 Logística Internacional

Cuando se trata de Logística internacional se hace referencia al conjunto de actividades asociadas, cuyo objetivo es el flujo de información y materiales a nivel mundial, que inicia con el abastecimiento de materia prima en determinado país, para finalizar con la entrega del producto final al consumidor en el país de destino.

Los elementos que conforman la logística a nivel mundial son: servicios, necesidades, planeación, procesos como etiquetado, transporte, almacenaje, maniobras, empaquetado, desaduanamiento y actos diversos que incrementan el servicio al cliente.

El constante avance de la logística internacional es el producto del avance tecnológico de la globalización, la cual se basa en la teoría de la oferta y la demanda, sirviendo de herramienta primordial de mercado permitiendo a su vez el crecimiento económico de los países, orientando su producción al cliente, para lo cual ha sido necesario implementar un marketing mundial con logística internacional moderna.

La cual consiste en atender los negocios como el cliente lo solicita, aumentando la atención y el servicio al cliente, reduciendo el ciclo entre el pedido y la entrega, cumpliendo con la fecha y horarios establecidos, aumentando la confianza en la entrega y en la calidad del producto, para lo cual es importante tomar en cuenta como principio fundamental la comunicación con el cliente y estar preparados por si ocurren emergencias o casos fortuitos. (Santos, 2016)

4.6 Almacenamiento

Una buena gestión en los centros de distribución depende del conocimiento que las directivas tengan del tipo de estructura para el almacenamiento que posee la empresa; esto es principalmente conocer si la compañía tiene un centro de distribución (Cedi), o si tiene un almacén o una bodega. El Centro de Distribución (Cedi) se puede definir como el lugar físico (SKU's: Stock Keeping Units) donde una o varias empresas almacenan diferentes tipos de mercancías o materias primas, ya sean fabricadas por ellas o adquiridas a un tercero. En estos espacios, o sku's, se manejan dimensiones que pueden ir desde muy grandes (pallets con mercancía) hasta unidades sueltas. Normalmente los centros de distribución no se encuentran en las propias instalaciones de la empresa, sino fuera de ellas, en áreas de fácil acceso y preferiblemente cerca de autopistas, aeropuertos o puertos; esto facilita un rápido recibo y despacho de la mercancía que administran. Los centros de distribución cumplen funciones no solo de depósito de mercancías, sino también sirven como agentes aduaneros. Asimismo, realizan operaciones productivas en su interior como, por ejemplo, procesos de reempaque.

Por otro lado, el almacén se puede definir como el espacio físico de una empresa en el que se almacenan productos terminados, materias primas o productos en proceso. No es tan grande como el anterior y se encuentra en las instalaciones de la compañía; solo se destina para almacenaje sin ningún otro tipo de labor. Por último, se encuentra la bodega, espacio físico que la empresa dedica para almacenar todo tipo de mercancías. Normalmente es el espacio desde donde los almacenes de retail (supermercados) surten los productos que irán a las diferentes

estanterías que poseen. Esta estructura de almacenamiento se encuentra en las instalaciones de la empresa.

Una vez que se identifica el espacio físico que la empresa posee para almacenar las mercancías, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos para poder llevar a cabo una buena gestión de almacenamiento: (1) qué tipo de almacén debe tener la empresa; (2) qué perfil de actividades tiene el almacén; (3) qué operaciones se llevarán a cabo en el almacén o centro de distribución; (4) cómo medir de qué manera se está administrando el Cedi, almacén o bodega; (5) cuál es el layout del almacén, cedi o bodega; y (6) qué tipo de equipos de manejo de materiales y de almacenamiento se usan en el centro de distribución, almacén o bodega. (Bartholdi III, 2009). Es importante aclarar que no importa si la empresa maneja un Cedi, un almacén o una bodega, la pregunta que siempre se debe responder es por qué su empresa requiere almacenar mercancías. Y una respuesta a esa interrogante puede ser para dar un mejor servicio al cliente.

Una tarea muy importante de las gerencias de las empresas, especialmente de la dirección logística, es evaluar el funcionamiento de su centro de distribución en cuanto a indicadores de gestión usados. Estos pueden ser la calidad y exactitud en el inventario, la rotación de la mercancía, los costos de almacenamiento. Junto con la dirección de producción, se debe evaluar si el sistema productivo que tiene la empresa, ya sea para inventario o sobre pedido, puede ser apoyado por el almacén. Tal como lo mencionan Van Der Veecken y Rutten (1998), la medición de los costos en el almacén es un aspecto clave para evaluar el desempeño de las diferentes actividades que se llevan a cabo en ese espacio; ellos sirven para reforzar los planes de mejoramiento de las condiciones operativas y administrativas del almacén. (Frazelle, 2002)

5. PROPUESTA

Para brindarle solución a las falencias identificadas en el diagnóstico, se plantea crear un desarrollo, el cual será una mejora para el sistema SGT (Sistema de gestión de Terminales) para el registro del inventario de certificados de aduanas que permita recopilar y organizar la información de forma automática en un menor tiempo, agilice el registro de la recepción diaria de certificados de aduanas, posibilite una mejor verificación de los certificados físicos en comparación con lo registrado en la base de datos al momento de realizar el inventario y conceda a la compañía un mejor control en el registro de los certificados enviados con el vehículo mediante la lectura del código de barras efectuada por Hand held, CN, celulares (terminales móviles) de los certificados despachados durante el día. El costo del desarrollo de la propuesta será asumido por la compañía debido a que el sistema es propio y cuenta con una plantilla de programadores para la ejecución.

Esta propuesta además de ser beneficiosa para el puesto de auxiliar documental, favorecerá al puesto de programador debido a que el sistema podría informarles los vehículos que ya cuenten con un certificado de aduanas al momento de programar el despacho de los mismos, evitando molestias en los clientes finales porque el vehículo llegue sin el certificado y retrase su respectivo proceso de matrícula.

6. PLAN DE ACCION

Para darle alcance a lo propuesto con el fin de mejorar las problemáticas encontradas, se llevara a cabo las siguientes estrategias y procedimiento que permitirán un avance en los métodos de revisión y control del manejo de los certificados de aduanas, mediante el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Se ha determinado una serie de actividades para ir realizando paso a paso y solucionando las falencias encontradas; se iniciara revisando en compañía del subdirector de la empresa, quien es el encargado de evaluar los procesos llevados a cabo en la compañía, el proceso actual del manejo y registro de los certificados con el objetivo de plantear de forma detallada lo que se pretende mejorar con la creación del sistema, luego, se planteara y desarrollara, respectivamente, la propuesta a fin de darle solución a las falencias encontradas en el proceso actual; y, por último, se presentara la propuesta desarrollada al director de la empresa, quien será el encargado de revisar y aprobar que la propuesta de la creación del nuevo sistema sea presentada ante el dueño de la compañía

Estas actividades se llevaran a cabo en las siguientes fechas:

Tabla 1 Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL TRABAJO DE GRADO																	
ACTIVIDADES/SEMANA		Febrero				Abril				Junio				Julio			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Reunión con el subdirector de la empresa para conocer el proceso de manejo del inventario de Certificados de Aduanas (CIAs)																
2.	Se desarrolla junto a la Coordinadora del área de distribución el diagrama de flujo del proceso actual del manejo del inventario de CIAs.																
3.	Revisión del diagrama de flujo																
4.	Se realiza el diagnostico a fin de identificar las falencias en el proceso actual del manejo de inventario de CIAs																
5.	Reunión con el subdirector de la empresa con el objetivo de plantear la propuesta para el mejoramiento de las falencias encontradas																
6.	Desarrollo de la propuesta																

[illegible]

Fuente: Propia

7. ACTIVIDADES REALIZADAS

7.1 Actividades para el cumplimiento del plan de acción:

Dentro de las actividades programadas a realizar se encontraba revisar, en la reunión inicial con el subdirector de la empresa, el proceso actual del manejo del inventario de certificados de aduanas.

Junto con la Coordinadora del área de distribución de la compañía se desarrolló y revisó detalladamente el diagrama de flujo del proceso en mención.

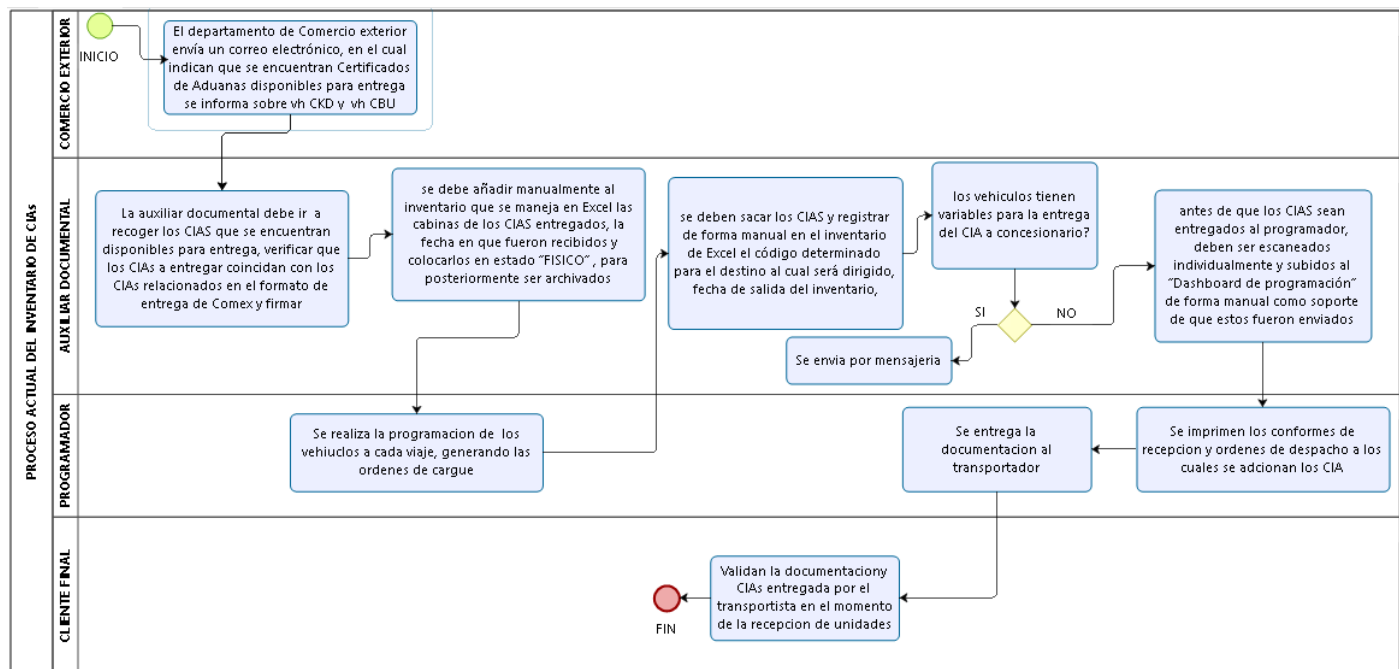


Ilustración 5 Diagrama de flujo Proceso actual

Fuente:Propia

El desarrollo de este diagrama se realizó con el fin de identificar las falencias en el proceso actual de manejo del inventario de CIAs.

- Después de identificar las falencias en el proceso actual se plantean nuevos procesos minimizando los errores (diagrama de flujo incorporando la nueva propuesta)

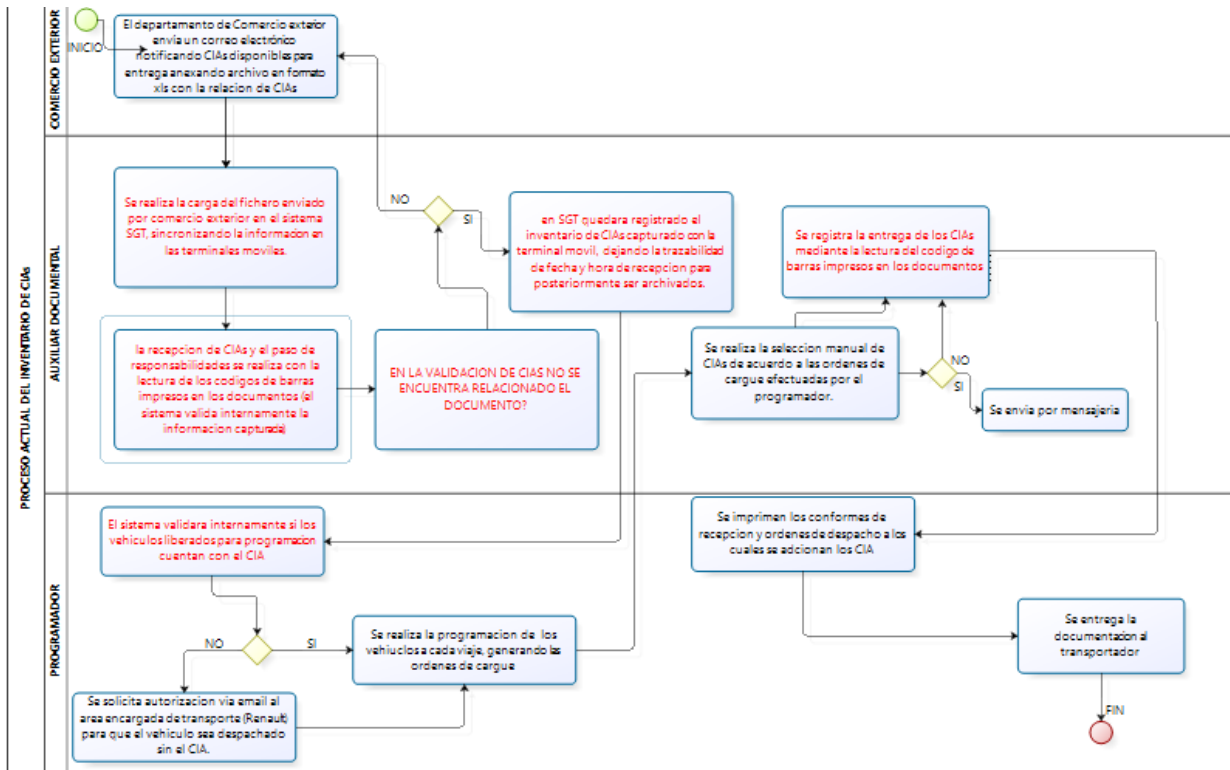
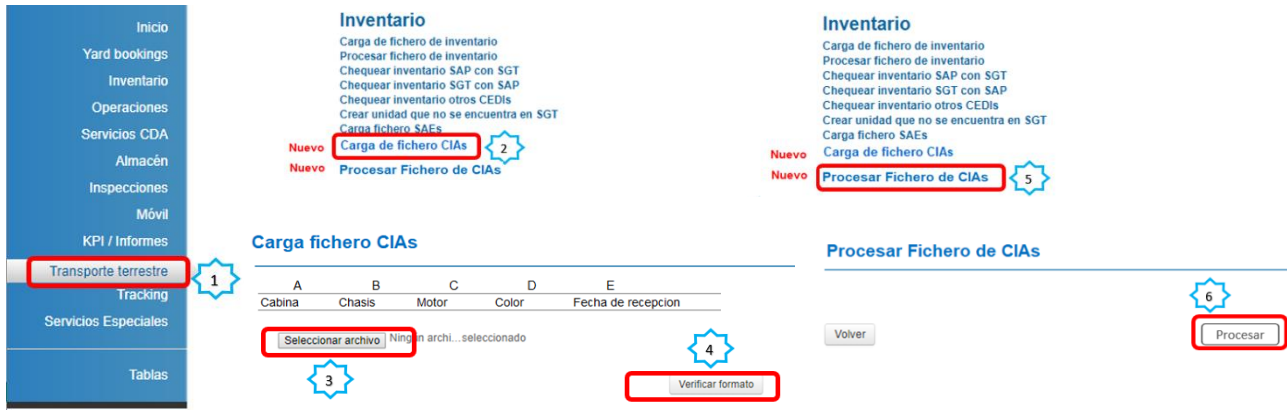


Ilustración 6 Diagrama de flujo incorporando la propuesta

Fuente: Propia

Luego de realizada las dos primeras actividades programadas, se planteó e inicio el desarrollo de la propuesta para brindarle solución a las falencias identificadas en el proceso, en compañía del subdirector de la empresa. La propuesta para el desarrollo de las pantallas en SGT quedo de la siguiente forma:

1. Por medio de archivos planos entregados por comercio exterior (COMEX) se requiere que se precargue la información para luego realizar una validación por medio de lecturas de CIAs con MSGT(Equipos móviles para el sistema de gestión de terminales):



Inventario

- Carga de fichero de inventario
- Procesar fichero de inventario
- Chequear inventario SAP con SGT
- Chequear inventario SGT con SAP
- Chequear inventario otros CEDIS
- Crear unidad que no se encuentra en SGT
- Carga fichero SAEs

Nuevo Carga de fichero CIAs **2**

Nuevo Procesar Fichero de CIAs

Carga de fichero CIAs

A	B	C	D	E
Cabina	Chasis	Motor	Color	Fecha de recepcion
[Seleccionar archivo] Ningún archi...seleccionado				

3 [Verificar formato] **4**

Procesar Fichero de CIAs

[Volver] **6** [Procesar] **5**

Ilustración 7 Carga de fichero CIAs

Fuente: Propia

2. Para tener el control de los ingresos y salidas de CIAs, se requiere un “Dashboard de control de CIAs” con los siguientes campos:



Control de cargas

- Control de cargas de ficheros
- Dashboard de ficheros automatizados de carga
- Dashboard de control CIAs** **Nuevo**

Dashboard de control CIAs

Cabina	Chasis	Motor	Color	Servicio	Fecha de recepcion	Fecha / hora de recepcion	Responsable de recepcion	Fecha / hora de despacho	numero de viaje	destino	observaciones
<div> <div>Sub Director FTE: Momento en el cual se realiza la lectura del CIA en la recepcion de MSGT.</div> <div>Sub Director FTE: Usuario que realizo la captura de la informacion en MSGT.</div> <div>Sub Director FTE: Momento en el cual se realiza la lectura del CIA en la recepcion de MSGT.</div> <div>Sub Director FTE: Viaje en el cual se programo el vehiculo</div> <div>Sub Director FTE: es el destino seleccionado en MSGT al momento del despacho</div> <div>Sub Director FTE: Informacion tabulada desde MSGT para cada Cabina.</div> </div>											

Ilustración 8 Dashboard de control de CIAs

Fuente: Propia

- Administrar sistema documental y estado de nacionalización de vehículos nuevos. - Gestionar herramientas informáticas de servicio al cliente para dar respuesta sobre estado de desaduanalización de vehículos importados y nacionalización de vehículos ensamblados con material CKD
- Ir a comercio exterior por los certificados individuales de aduanas 3 veces al día
- Realizar requerimiento, almacenamiento y envío de certificados individuales de aduana.
- Responder a solicitudes de información de despacho de vehículos desde los diferentes centros de distribución (CEDI)
- Manejo de ERP SAP para consulta y gestión de transporte de vehículos.
- Tramitar Arim de ingreso ante puertos para vehículos de exportación.
- Servicio al cliente vía e-mail (CAC WEB SOFASA)
- Entre otras funciones asignadas por el jefe inmediato.

8. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS CRÍTICO DE RESULTADOS

Como estudiante de Negocios Internacionales, haber realizado el periodo de prácticas profesionales en la empresa Fast Terminal Envigado S.A.S, fue una experiencia muy productiva y una gran oportunidad para poner en practica toda la formación adquirida a lo largo de la carrera profesional, lo cual permitió conocer de cerca el funcionamiento que una empresa posee internamente, tanto en su proceso operativo como en su dinámica y ambiente laboral.

Hacer parte del área de distribución de la compañía fortaleció los conocimientos adquiridos previamente acerca del proceso logístico con el que cuentan las empresas para lograr una óptima distribución; además proporciono el desarrollo de habilidades que eran desconocidas, así como la facultad de trabajar bajo presión, aprender a escuchar las opiniones de los demás y trabajar en equipo para la toma de decisiones ante situaciones adversas. Lo cual permitirá ser un profesional competitivo y comprometido con la empresa a la que haga parte.

Es importante resaltar que se llevó a cabo y de manera eficiente todas las funciones que fueron asignadas al cargo, de la misma forma que el plan de acción propuesto para el mejoramiento del proceso de manejo del inventario de Certificados de Aduanas, lo cual permitió la realización de este informe de prácticas como trabajo de grado.

Con la implementación de la propuesta desarrollada, el área de distribución de la compañía podrá tener un mejor control en el registro de la recepción y envío de los certificados a sus respectivos destinatarios finales. Lo cual da alcance al objetivo general debido a que contara con un sistema que organice, facilite y proporcione un mejor manejo de CIAs, optimizando tiempo y disminuyendo el margen de error en la información suministrada. Todas estas mejoras con el fin de cumplir con el objetivo del área indicada y lograr el correcto funcionamiento de la empresa en general.

Durante el proceso de prácticas profesionales se pudo afianzar diferentes destrezas que favorecen la formación como un mejor profesional en negocios internacionales. Conocer un poco más acerca de la logística de importaciones y exportaciones ratificaron la vocación en el mundo de los negocios internacionales. Esto sumado a la habilidad de la comunicación, lo cual es fundamental para la toma decisiones colectivas y la atención al cliente.

Sin embargo se debe seguir trabajando en algunos aspectos a nivel personal y laboral como la paciencia y la autoconfianza, lo cual es fundamental para tener un buen desempeño laboral y lograr una buena relación con el equipo de trabajo.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La práctica profesional es fundamental para que los estudiantes puedan afianzar y logren poner a prueba sus habilidades en el mercado laboral. Esta le permite aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera y aprender más sobre el área en la que ha decidido desarrollarse.

Sin duda alguna la empresa Fast Terminal Envigado S.A.S se encuentra posicionada en el mercado de logística y transporte debido a su buen papel en la integración de efectividad, experiencia, y calidad en la ejecución de sus procesos logísticos; además, conjuga su talento humano, tecnológico y financiero para garantizar excelencia operativa y administrativa.

Dentro de sus dinámicas y procesos internos la empresa se encuentra muy bien organizada, cuenta con un excelente ambiente laboral, óptimos espacios en su infraestructura y una alta tecnología que garantiza eficacia en su operación. El personal de trabajo está altamente calificado para llevar a cabo todas las funciones asignadas. Cada una de las áreas involucradas en el proceso trabaja de la mano, por lo cual se puede decir que en Fast Terminal Envigado S.A.S. predomina el trabajo en equipo.


El área de distribución, área en la cual se llevó a cabo las prácticas profesionales en el cargo de auxiliar documental, es un área en la cual todos sus procesos son ejecutados con altos estándares de calidad y están diseñados para darle alcance a las necesidades de los clientes, permitiendo que la empresa en general sea cada vez más competitiva y se posicione como uno de los principales operadores logísticos en el mercado de logística y transporte.

10. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

- Andino, R. M. (s.f.). Gestion de operaciones y logistica.
- Calderon, M. E. (2011). ANALISIS ORGANIZACIONAL DE UN OPERADOR LOGISTICO.
- Fast terminal. (s.f.). Obtenido de Fast terminal: <http://www.fast-terminal.com/esp/index.html>
- Frazelle, E. H. (2002). Logistica de almacenamiento y manejo de materiales de clase mundial.
- Instituto Vasco de Estadistica. (s.f.). Eustat. Obtenido de Eustat: http://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_510/elem_12987/definicion.html
- Jaldon, J. A. (1997). El Operador Logistico del Transporte, OLT. Revista de estudios corporativos REVESCO.
- Molins, A. (2011). Logistica Internacional.
- Santos, L. (2016). Monografias.com. Obtenido de Monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos95/logistica-internacional/logistica-internacional.shtml>
- Sara Fernandez, F. I. (2014). Infraestructuras Portuarias: gestion y logistica.
- Snow, J. (2011). Manual de logistica. Arlington, Estados Unidos.

11. ANEXOS

Acta de legalización de Prácticas Profesionales


UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
DIRECCIÓN DE PRÁCTICAS PROFESIONALES
ACTA DE LEGALIZACIÓN DE PRÁCTICAS PROFESIONALES
 Acuerdo Académico No. 001 del 30 de enero de 2006

AP9

GENERALIDADES DE PRÁCTICAS	
Nombre Estudiante	Yamilendi Ortiz Tache ✓
Cédula	1143394709 ✓
Correo Electrónico	yortiztache@gmail.com
Número de Teléfono	3188597571
Código del Estudiante	2014126146 ✓
Periodo Académico	Febrero 2014- -Noviembre 2017
Programa Académico	Negocios Internacionales
Modalidad de Grado	Prácticas Profesionales ✓
Nombre y correo Tutor Dippro	
Empresa	Fast Terminal Envigado S.A.S. ✓
Dirección de la Empresa	CR 49 # 39 SUR 100
Ciudad de la Empresa	Envigado
Jefe inmediato	Ana Cristina Gil Restrepo
Teléfono jefe inmediato	3178941774 -(4)3359268
E-mail jefe inmediato	a.gil@fast-terminal.com
Cargo jefe inmediato	Coordinadora de Distribución
Funciones a realizar durante la práctica	* Administrar sistema documental y estado de nacionalización de vehículos nuevos. - Gestionar herramientas informáticas de servicio al cliente para dar respuesta sobre estado de desaduanalización de vehículos importados y nacionalización de vehículos ensamblados con material CKD - Realizar requerimiento, almacenamiento y envío de certificados individuales de aduana. - Responder a solicitudes de información de despacho de vehículos desde los diferentes centros de distribución (CEDI) - Manejo de ERP SAP para consulta y gestión de transporte de vehículos. - Realizar Planillas de Traslado para los vehículos de exportación. - Tramitar Arim de ingreso ante puertos para vehículos de exportación. - Demás funciones asignadas por el jefe inmediato.
Dependencia donde realiza la práctica	Logística y distribución
Duración de las Prácticas	Seis (6) Meses
Fecha de inicio	22/01/2018
Fecha de terminación	22/07/2018
Horario de Práctica:	Alternó: 6 am 2 pm ó 1 pm - 9 pm este varía cada 15 días
Remuneración:	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Cuanto: \$ 840.000
Aseguradora ARL:	ARL SURA

OBLIGATORIO: Adjuntar copia afiliación a ARL

Cordialmente,
 Código: EX-F23
 Versión: 01

Aprobado: 28/01/2015

Página 1 de 2

Fuente: Universidad del Magdalena



UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
DIRECCIÓN DE PRÁCTICAS PROFESIONALES
ACTA DE LEGALIZACIÓN DE PRÁCTICAS PROFESIONALES
Acuerdo Académico No. 001 del 30 de enero de 2006

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Stefany Arbelaez Vega".

Stefany Arbelaez Vega
C.C 1053807131 de Manizales

Nombre Gerente / Jefe inmediato y sello si lo
tiene)

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Yamilendi Ortiz Tache".

Yamilendi Ortiz Tache
C.C 1143394709 de Cartagena de Indias

(Nombre y Firma del Estudiante)

A handwritten signature in black ink, appearing to read "D. [illegible]".
Dirección Prácticas Profesionales

Fuente: Universidad del Magdalena

Carta de solicitud de prácticas profesionales como modalidad de grado

Santa Marta, Enero 12 del 2018

Señores:
Consejo de programa Negocios Internacionales
Facultad de ciencias económicas y empresariales
Universidad del Magdalena
Ciudad.

Asunto: Solicitud de reconocimiento de Prácticas Profesionales como modalidad de trabajo de grado.

Cordial saludo,

Por medio de la presente me dirijo a ustedes de la manera más cordial con la intención de solicitar conforme al *Acuerdo Académico N° 41 del 2017*, "*Por el cual se reglamentan las modalidades de trabajo de grado y se establecen las modalidades a las que podrán acceder los estudiantes de los programas de pregrado*", me sean reconocidas las **Prácticas Profesionales** como modalidad de trabajo de grado ya que me encuentro en la facultad de realizarlas debido a que culmine satisfactoriamente mi periodo académico, quedando así con cero créditos por cursar, lo cual me permitirá realizar las prácticas profesionales sin ningún inconveniente

Atentamente,

A handwritten signature in black ink that reads "Yamilendi Ortiz Tache".

Yamilendi Ortiz Tache
C.C 1143394709 de Cartagena de Indias
Santa Marta, Magdalena
Enero 12 del 2018

Fuente: Universidad del Magdalena

Aprobación de prácticas profesionales como modalidad de grado



UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

Buen día estimados estudiantes,

Cordial saludo,

Nota: Por favor remitir al correo del Programa el Acta de Legalización de sus Prácticas Profesionales

De acuerdo a sus solicitudes de aprobación de Práctica Profesional como Opción de Grado amparados en el Acuerdo Superior 011 de 2017; me permito informarles que el Consejo de Programa en su sesión #005 de 2018 HA APROBADO sus solicitudes teniendo en cuenta que cumplen con los requisitos establecidos en el Acuerdo Académico 041 de 2017:

Código
2013126087
2011126054
2014126216
2013126097
2014126236
2014126146
2013126071

Importante: Las actividades y trabajo de investigación a desarrollar durante su Práctica Profesional deben coincidir con las expuestas en los soportes que anexó a su solicitud, acta de legalización y con su perfil profesional y ocupacional, de contrario serán rechazadas al finalizar el proceso.

De acuerdo al Reglamento de Opciones de Grado (AA041) ustedes deben sustentar el Informe Final de sus Prácticas Profesionales ante la comunidad universitaria al finalizar su proceso. Para tal fin, se les pide que remitan al correo del Programa una vez lo tengan listo, sus informes finales para agendar la sustentación.

Agradezco su atención. Quedo atenta a cualquier inquietud.

LILIANA ROJAS APREZA

Coordinadora Académica
Programa de Negocios Internacionales
Universidad del Magdalena
Teléfono: 4217940 Ext. 3364
Dirección: Carrera 32 No. 22-08 Sector San Pedro Alejandrino

Fuente: Universidad del Magdalena

Solicitud de autorización para trabajo de grado en la empresa

Medellín, 23 de Marzo de 2018

SEÑORES

FAST TERMINAL ENVIGADO S.A.S
ATN: Stefany Arbelaez
Director de proyectos

**REFERENCIA: SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA TRABAJO DE GRADO
EN LA EMPRESA CON FINES ACADEMICOS.**

Cordial saludo,

Por medio de la presente me dirijo a ustedes de la manera más respetuosa para concebir su conocimiento, permiso o autorización para que la estudiante **YAMILENDI ORTIZ TACHE** identificado con cedula de ciudadanía C.C 1.143.394.709 de Cartagena de Indias y la cual se encuentra realizando las prácticas profesionales en esta prestigiosa compañía FAST TERMINAL ENVIGADO S.A.S en el área documental , pueda recopilar información general de la empresa con el fin de llevar a cabo su trabajo de investigación de proyecto de grado como requisito final de sus prácticas. A continuación detallo información requerida para el trabajo de grado:

Práctica Profesional en Instituciones:

- Razón social.
- Estatuto jurídico de la organización: pública, privada o mixta; constitución jurídica (Sociedad Anónima, Sociedad Limitada, Sociedad de Acciones Simplificadas, etc.); actividad económica; sector al que pertenece.
- Objetivos de la organización: bienes o servicios producidos; mercados que atiende.
- Estructura: Organigrama con una breve descripción de la división formal de la institución y del área en la que se desarrollará la práctica.
- Caracterización de la fuerza de trabajo: número de trabajadores y tipo de vinculación.

- Documentos oficiales de la organización: reglamentos y manuales. Conceptualización acerca de lo que es la organización en el contexto local, regional y nacional.

Cabe resaltar que la empresa se verá beneficiada en la medida en que, de acuerdo al avance en el proceso formativo, el estudiante relacionara informes oportunos, con criterios técnicos y de calidad, que le permitirán identificar oportunidades de mejora en la organización.

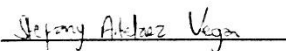
Agradezco de antemano su atención prestada y su grandiosa colaboración,

Atentamente,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Yamilendi Ortiz T.', is written over a horizontal line.

YAMILENDI ORTIZ TACHE
Estudiante de Prácticas Profesionales
C.C 1143394709 de Cartagena
Envigado, Medellín
Marzo 23 del 2018

Recibe y autoriza

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Stefany Arbelaez Vega', is written over a horizontal line.

STEFANY ARBELAEZ VEGA
Director Fast Terminal Envigado S.A.S
C.C 1053807131 de Manizalez
Envigado, Medellín
Marzo 23 del 2018

Fuente: Propia